



Yokohama mieux ensemble

Dernière mise à jour: 06/05/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Sommaire

Solutions.....	4
Améliorer la visibilité de l'exposition au risque organisationnel grâce à une évaluation avancée des risques du projet.....	4
Automatisation et optimisation de vos services et opérations à l'aide de Espace de travail pour l'exploitation des services.....	7
Étude de cas : Améliorer le risque, la conformité et Gestion de l'auditITOM.....	12
Suivez les performances de vos ressources informatiques à l'aide Gestion des actifs matériels de et Informatique durable.....	14
Minimiser les risques en évaluant les fournisseurs pendant le processus d'intégration.....	17

Solutions

Avec les solutions, améliorez les fonctionnalités des ServiceNow applications en les utilisant en combinaison les unes avec les autres.

Solutions disponibles

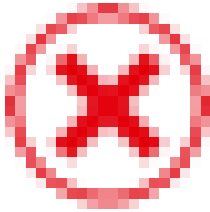


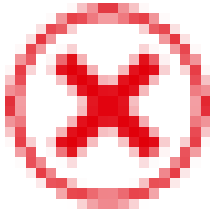
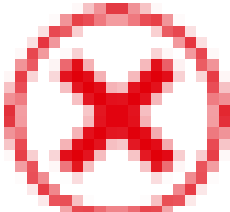

En savoir plus sur les avantages de chaque solution et sur la manière de les implémenter et de les utiliser.

Améliorer la visibilité de l'exposition au risque organisationnel grâce à une évaluation avancée des risques du projet

Grâce à l'évaluation avancée des risques pour vos projets, vous pouvez facilement identifier si des projets présentent des risques organisationnels potentiels et décider rapidement des mesures d'atténuation. Combinez la gestion des risques du projet avec la gestion des risques de l'entreprise et obtenez une meilleure visibilité de l'exposition globale au risque de votre organisation.

Avantages combinés de l'intégration Gestion des portefeuilles de projets à Risque avancé

Fonctionnalité	Gestion des portefeuilles de projets	Risque avancé	Les deux applications ensemble
Évaluation des risques du projet	✓	✗	✓
Élever au rang de risque de l'entreprise	✗	✗	✓
Évaluation des risques inhérents et résiduels	✓	✓	✓
Registres intégrés des risques de projet et d'entreprise	✗	✗	✓

Fonctionnalité	Gestion des portefeuilles de projets	Risque avancé	Les deux applications ensemble
Cartes thermiques des risques			
Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet d'entreprise			

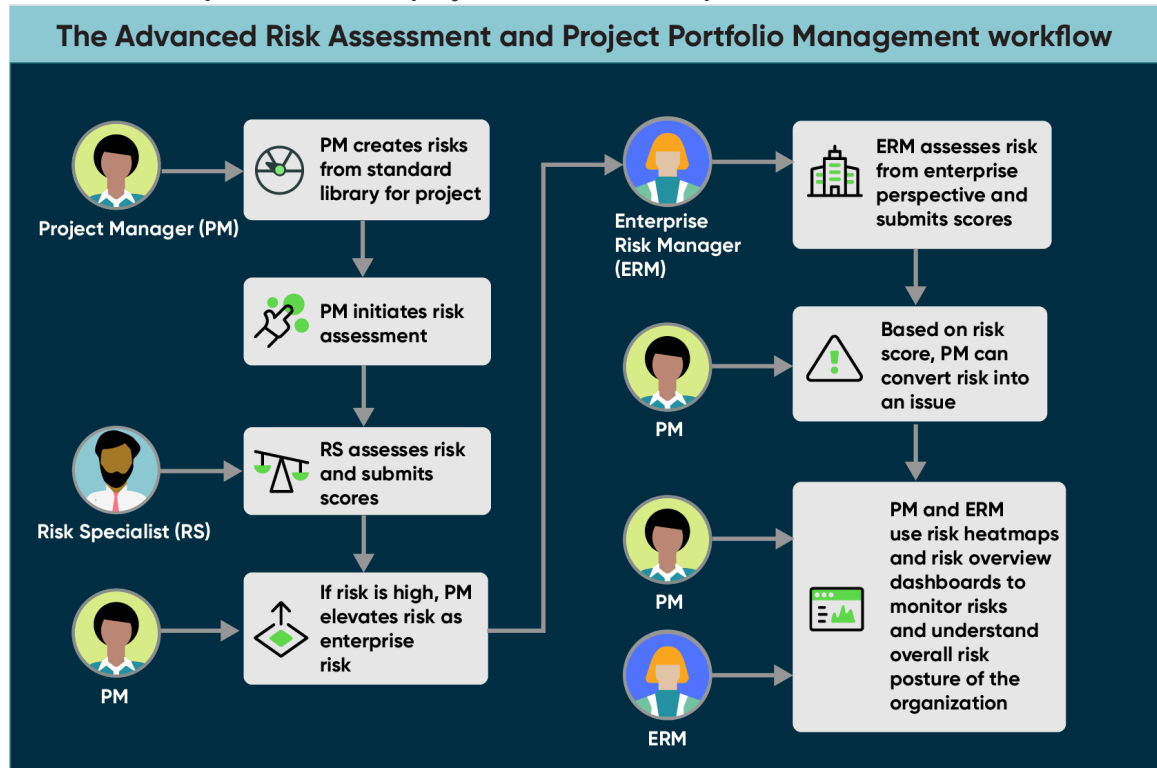
Workflow de l'évaluation avancée des risques du projet

Utilisez Gestion des portefeuilles de projets (PPM) et Risque avancé l'évaluation (ARA) ensemble pour ces avantages :

- Surveillez votre exposition au risque au niveau de l'organisation
- Intégrez votre système de gestion des risques pour les équipes de gestion des risques de projet et de l'entreprise.

La figure suivante montre un exemple de workflow de la façon dont un gestionnaire de projet, un spécialiste des risques et un gestionnaire des risques de l'entreprise utilisent les applications ensemble pour évaluer et atténuer les risques au niveau du projet et de l'entreprise.

Le Gestion des portefeuilles de projets workflow et Risque avancé



Traduction automatique

Dans ce workflow :

1. Le chef de projet crée des risques à partir de la bibliothèque standard pour le projet, puis lance l'évaluation des risques.
2. Le spécialiste des risques évalue le risque et lui attribue une note d'évaluation.
3. Si le score de risque est élevé, le gestionnaire de projet élève le risque au rang de risque de l'entreprise.
4. Le gestionnaire des risques de l'entreprise évalue le risque du point de vue de l'entreprise et lui attribue une note d'évaluation.
5. En fonction du score de risque, le chef de projet peut convertir le risque en problème.
6. Le chef de projet et le gestionnaire des risques de l'entreprise utilisent des cartes thermiques des risques et des tableaux de bord de vue d'ensemble des risques pour surveiller les risques et comprendre la situation globale de l'organisation vis-à-vis du risque.

Exigences et Gestion des portefeuilles de projets Risque avancé intégration

1. Activez le module d'extension Project and Portfolio Management [com.snc.financial_planning_pmo].
2. Installez l'application GRC : Advanced Risk à partir du ServiceNow® Store.

Introduction à l'évaluation avancée des risques du projet

Pour commencer à évaluer les risques de votre projet, procédez comme suit :

1. Installez et configurez la méthodologie d'évaluation des risques. Voir [Configurer l'intégration de Gestion des portefeuilles de projets et d'Advanced Risk](#) .
Rôle : sn_risk.admin.
2. Définissez le champ d'application et lancez l'évaluation des risques. Voir [Ajouter des risques pour un projet](#) .
Rôle : it_project_manager.
3. Effectuez une évaluation des risques. Voir [Effectuer une évaluation des risques](#) .
Rôle : sn_grc.business_user.
4. Évaluez et élevez au rang de risque du projet. Voir [Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise](#) .
Rôle : it_project_manager.
5. Convertissez le risque en problème et surveillez la posture de sécurité. Voir [Surveiller la situation vis-à-vis du risque](#) .
Rôle : sn_risk.admin, it_project_manager.

Automatisation et optimisation de vos services et opérations à l'aide de Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez étendre les services tout en réduisant les coûts, en offrant des expériences client et employés de haute qualité et en renforçant la résilience opérationnelle. Utilisez une plateforme cloud unifiée qui intègre les processus informatiques tels que les incidents, les problèmes et les changements aux opérations informatiques telles que la découverte, les définitions de services d'entreprise, le mappage des services et la gestion des événements.

Avantages combinés de l'intégration Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services IT (ITSM) et Gestion des opérations IT (ITOM)

Benefits with Service Operations Workspace for ITSM and ITOM



Provides a unified experience for services and operations



Eliminates silos by connecting services and operations teams



Creates and extends processes using low-code configuration



Increases productivity and keeps employees engaged



Optimizes processes for faster resolution of outages and incidents

Fonctionnalité	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM	Toutes les applications ensemble
Interface utilisateur simple, intuitive et claire	✓	✓	✓
Recommandations automatisées basées sur les actions de l'utilisateur	✓	✓	✓
Page de destination personnalisée fournissant une vue d'ensemble des tâches	✓	✓	✓
Gestion efficace des incidents pour les agents du Centre de services	✓	✗	✓
Experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée	✓	✗	✓
Expérience d'intégration pour les utilisateurs connectés	✓	✓	✓
Expérience de visite	✓	✗	✓
Gestion des demandes à partir des incidents et des interactions	✓	✗	✓

Traduction automatique

Fonctionnalité	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM	Toutes les applications ensemble
Expérience guidée pour la configuration initiale de Espace de travail pour l'exploitation des services	✓	✗	✓
Présentation du contexte complet d'un service avec mesures, journaux et informations supplémentaires connexes	✗	✓	✓
Rattrapage rapide des alertes d'un service	✗	✓	✓
Automatisation rapide pour les opérateurs lors de l'utilisation d'une expérience de playbook intégrée dans les formulaires d'alerte	✗	✓	✓

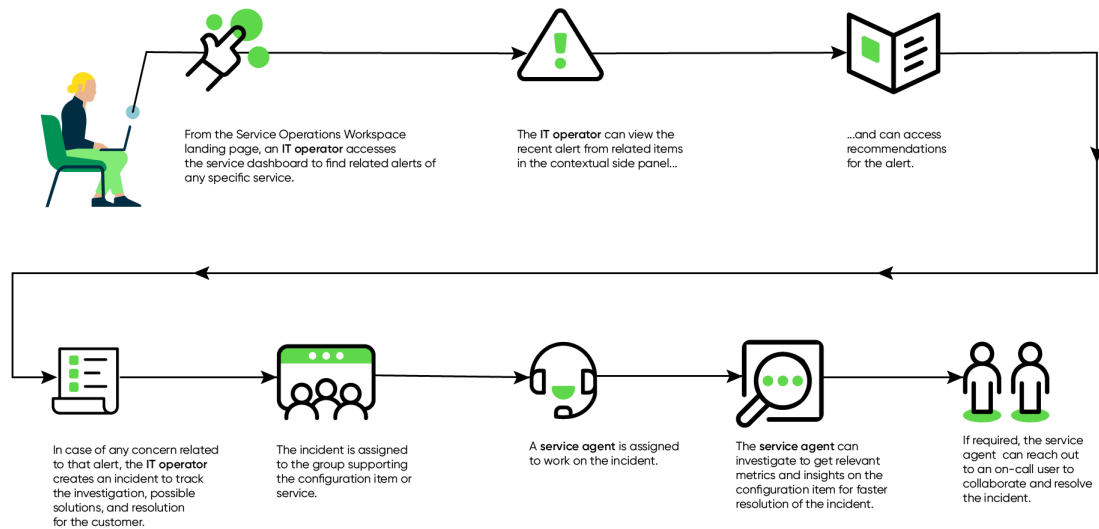
Workflow pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services IT (ITSM) et Gestion des opérations IT (ITOM) ensemble pour ces avantages :

- Fournissez une expérience unifiée pour les services et les opérations sur une seule plateforme.
- Éliminez les silos en connectant les équipes de services et d'exploitation.
- Augmentez la productivité et maintenez l'engagement des employés.
- Créer et étendre ITSM et ITOM processus avec une configuration low-code.
- Optimiser ITSM les processus pour ITOM une résolution plus rapide des incidents et des pannes.

La figure suivante montre un exemple de workflow de la façon dont un opérateur informatique et un agent de service (agent du centre de services ou spécialiste L2/L3) peuvent utiliser ces applications pour résoudre un problème client.

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et ITOM workflow



Dans ce workflow :

1. À partir de la Espace de travail pour l'exploitation des services page de destination, un opérateur informatique accède au tableau de bord de service pour rechercher les alertes connexes d'un service spécifique.
2. L'opérateur IT peut afficher l'alerte récente à partir des éléments connexes dans le panneau latéral contextuel.
3. L'opérateur informatique peut accéder aux recommandations pour l'alerte.
4. S'il existe un problème client lié à cette alerte, l'opérateur informatique crée un incident pour suivre l'enquête, les solutions possibles et la résolution pour le client.
5. L'incident est affecté au groupe qui prend en charge l'élément de configuration ou le service.
6. Un agent de service tel qu'un agent du Centre de services ou un spécialiste L2/L3 est affecté à l'incident.
7. L'agent de service peut examiner pour obtenir des mesures et des aperçus pertinents sur l'élément de configuration afin d'accélérer la résolution de l'incident.
8. Si nécessaire, l'agent de service peut contacter un utilisateur d'astreinte pour collaborer et résoudre l'incident.

Exigences d'intégration Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et ITOM

1. Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM.
 - a. Procurez-vous la licence Standard ou une licence ultérieure pour les ITSM ServiceNow[®] Gestion des services IT applications. Contactez votre chargé de clientèle ou votre ServiceNow représentant commercial.
 - b. Si vous souhaitez utiliser Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM pour , procurez-vous la licence professionnelle ou une version ultérieure pour ServiceNow[®] Gestion des services IT les ITSM applications.
 - c. Installez Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM les applications à partir du ServiceNow[®] Store. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, [reportez-vous à la rubrique Installer les applications ITSM de l'Espace de travail pour l'exploitation des services](#).
2. Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM.
 - a. Procurez-vous la ITOM licence professionnelle ou une licence ultérieure pour les ServiceNow[®] Gestion des opérations IT applications. Contactez votre chargé de clientèle ou votre ServiceNow représentant commercial.
 - b. Installez Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM les applications à partir du ServiceNow[®] Store. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, consultez [Installer Espace de travail pour l'exploitation des services pour les applications ITOM](#) .

Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et ITOM

Pour commencer avec Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM et ITOM, procédez comme suit :

1. Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
 - a. Configurez pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM. Voir [Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM](#).
Rôle : admin.
 - b. Configurez Infrastructure d'enquête. [Reportez-vous à la section Configuration d'Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services](#) .
Rôle : admin.
 - c. Configurez le cadre de travail des recommandations pour un incident. Consultez [Configuration du cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM](#) .
Rôle : admin.
2. Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM.
 - a. Configurez pour Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM. Consultez [Configurer l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM](#).
Rôle : evt_mgmt_operator.

- b. Configurer les mesures d'alerte. Voir [Configurer les mesures d'alerte](#) .

Rôle : evt_mgmt_operator.

- c. Configurez le cadre de travail des recommandations pour une alerte. Consultez [Configuration du cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM](#).

Rôle : evt_mgmt_admin.

- d. Configurez la Espace de travail pour l'exploitation des services boîte de réception. Consultez [Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM](#).

Rôle : evt_mgmt_admin.

- e. Personnalisez les Espace de travail pour l'exploitation des services listes. Consultez [Personnaliser les listes dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM](#).

Rôle : itil.

Étude de cas : Améliorer le risque, la conformité et Gestion de l'auditITOM

Le cas d'utilisation montre comment ITOM l'intégration a rationalisé la gestion des risques, de la conformité et de l'audit pour une institution financière en fournissant une visibilité opérationnelle en temps réel, une automatisation et des évaluations des risques améliorées.

Description du problème

Une institution financière de premier plan a cherché à rationaliser ses processus de gestion des risques au fur et à mesure de sa croissance, en gérant des risques opérationnels, de tiers et technologiques de plus en plus complexes, ainsi que des fonctions de conformité et d'audit interne. L'institution a reconnu la nécessité d'une plate-forme unifiée pour améliorer l'efficacité et réduire l'effort manuel.

Défis

- Manque de visibilité centralisée : l'institution financière a rencontré des difficultés pour maintenir une vue claire et en temps réel des processus de risque, de conformité et d'audit. La disparité des systèmes rendait difficile l'évaluation des risques opérationnels liés aux services et aux infrastructures informatiques.
- Infrastructure informatique cloisonnée : Les systèmes informatiques déconnectés de l'institution rendaient difficile la surveillance et la réponse aux problèmes opérationnels susceptibles d'affecter les fonctions de gestion des risques, tels que les temps d'arrêt, les erreurs de configuration et les défaillances des services informatiques.
- Utilisation limitée des données existantes : la quantité importante de données informatiques disponibles auprès de diverses sources n'a pas été pleinement utilisée pour la gestion des risques et de la conformité en raison du manque d'intégration avec les systèmes existants.

Solutions spécifiques à ITOM

- **Visibilité opérationnelle en temps réel :** ITOM fournit à l'institution des informations en temps réel sur l'intégrité, la disponibilité et les performances des services informatiques. Grâce à l'intégration ITOM avec ServiceNow IRM, les équipes de gestion des risques et de la conformité ont pu corréliser les risques opérationnels (par exemple, pannes de service, dégradation des performances) directement avec des efforts plus larges de gestion des risques.
- **Automatisation Mappage des services pour une meilleure évaluation des risques :** les Mappage des services fonctionnalités de ITOM ont permis à l'institution de mapper automatiquement les services informatiques et de comprendre leurs dépendances. C'était essentiel pour évaluer les risques opérationnels en temps réel. Par exemple, le système pourrait détecter une défaillance de service critique et la signaler immédiatement comme un événement à haut risque dans le tableau de bord de conformité, ce qui permettrait à l'institution de prendre des mesures préventives.
- **Surveillance proactive et réponse aux alertes :** En tirant parti ITOM Gestion des événements, l'institution a pu surveiller les principaux risques opérationnels, tels que les défaillances du système et les pannes de services tiers, et déclencher des alertes automatisées aux équipes de gestion des risques et de conformité concernées. Cette approche proactive a minimisé le temps entre l'identification d'un risque opérationnel et la réponse à celui-ci.
- **Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour la conformité :** l'intégration avec a permis de s'assurer ITOMCMDB que toutes les ressources informatiques, les configurations et leurs relations sont suivies avec précision. Cela a fourni une source unique de vérité pour la gestion des risques, permettant aux équipes de conformité de relier automatiquement les risques à des actifs ou services informatiques spécifiques, garantissant ainsi des évaluations plus précises des risques, en particulier dans le contexte des risques technologiques et des dépendances à des tiers.
- **Réduction du bruit des alertes et automatisation :** ITOM l'AIOps a été exploité pour réduire la fatigue liée aux alertes en regroupant et en corrélant automatiquement les alertes connexes (telles que les défaillances d'infrastructure). Cela a réduit l'effort manuel des équipes de gestion des risques et de la conformité pour passer au crible les alertes non pertinentes, ce qui leur a permis de se concentrer sur les risques opérationnels prioritaires.

Principaux résultats

- **Unified Risk and IT Operations :** en intégrant ITOMServiceNow IRM, l'institution a obtenu une vue unifiée des risques opérationnels et informatiques. Cette intégration a facilité l'identification des risques découlant des défaillances informatiques opérationnelles, aidant l'institution à traiter rapidement les alertes critiques avant qu'elles ne s'aggravent.
- **Amélioration de l'efficacité grâce à l'automatisation :** ITOM l'automatisation a aidé l'institution à éliminer les processus manuels liés à la surveillance des risques opérationnels, comme le suivi manuel des interruptions de service ou des changements dans l'environnement informatique qui pourraient introduire de nouveaux risques.
- **Amélioration de la conformité aux réglementations liées aux technologies de l'information :** Les données en temps réel fournies par ITOM l'institution ont permis de s'assurer que l'institution pouvait répondre aux exigences réglementaires en matière de risques informatiques et de préparation aux audits. La possibilité de ITOM maintenir toutes les ressources et configurations informatiques à jour a rendu les processus d'audit plus rapides et plus précis.
- **Évolutivité pour les besoins futurs en matière de gestion des risques :** l'architecture cloud native offre ITOM évolutivité et flexibilité, garantissant que l'institution peut continuer à

gérer les risques au fur et à mesure de sa croissance. ITOM prend également en charge l'accès mobile, permettant la surveillance à distance et la gestion des alertes par les équipes de risque et informatiques.

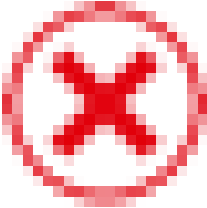


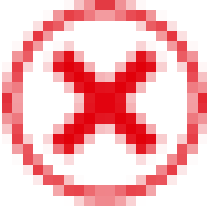
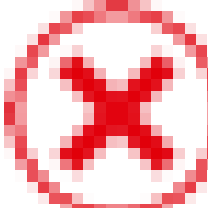

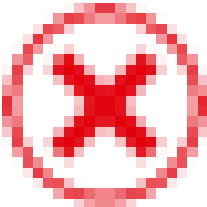
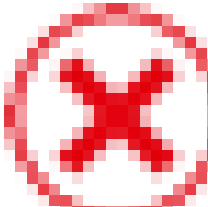

Suivez les performances de vos ressources informatiques à l'aide Gestion des actifs matériels de et Informatique durable

L'application Informatique durable vous permet de gérer et de surveiller efficacement les émissions générées par vos actifs matériels. De plus, il vous permet de suivre la consommation d'énergie de vos actifs et leur élimination appropriée après leur fin de vie.

Avantages combinés de l'intégration Gestion des actifs matériels et ESG Management de Informatique durable

Fonctionnalité	Gestion des actifs matériels	ESG Management	Toutes les applications ensemble
Gestion d'inventaire des actifs matériels	✓	✗	✓
Estimer la consommation d'énergie et les émissions des actifs matériels	✗	✓	✓
Suivi du cycle de vie des actifs matériels	✓	✗	✓
Rapport sur la réduction des déchets électroniques	✗	✓	✓
Augmenter la proportion d'actifs certifiés Energy Star dans le portefeuille	✗	✗	✓

Traduction automatique

Fonctionnalité	Gestion des actifs matériels	ESG Management	Toutes les applications ensemble
Suivre la consommation d'énergie, le carbone et les énergies renouvelables des centres de données			
Surveillez le PUE, le WUE et le CUE à partir de chaque emplacement pour une amélioration ciblée			
Suivez en un coup d'œil toutes les mesures pertinentes de l'informatique durable			

Traduction automatique

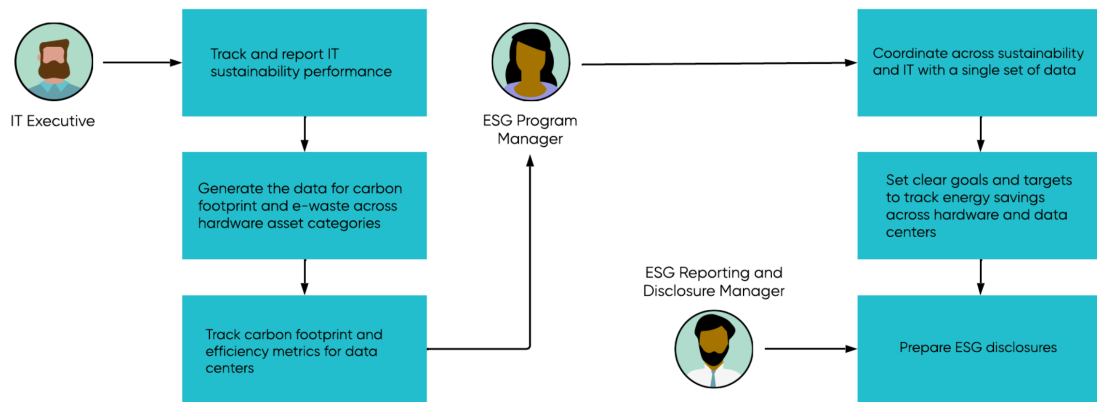
Workflow pour l'utilisation Gestion des actifs matériels et Informatique durable

L'utilisation Gestion des actifs matériels conjointe de ces Informatique durable applications offre les avantages suivants :

- Vous permet de gérer et de surveiller efficacement les émissions générées par vos actifs matériels
- Vous aide à suivre la consommation d'énergie de vos actifs et leur élimination appropriée une fois qu'ils ont atteint la fin de leur durée de vie.
- Fournit des informations précieuses par le biais d'un tableau de bord, vous permettant de prendre des décisions éclairées sur la mise hors service ou la réaffectation de ces actifs

La figure illustre les efforts de collaboration entre un responsable informatique et le responsable du programme de développement durable pour collecter des données sur l'empreinte carbone et les déchets électroniques. Les gestionnaires du programme ESG établissent des objectifs et des cibles pour surveiller l'efficacité des mesures d'économie d'énergie et préparer les divulgations.

Le Gestion des actifs matériels workflow et Informatique durable



Dans ce workflow :

1. Le responsable informatique se connecte à Asset Executive Workspace pour suivre et générer des rapports sur les performances de durabilité informatique.
2. Le responsable informatique obtient ensuite l'empreinte carbone et les déchets électroniques générés dans différentes catégories d'actifs matériels et suit l'empreinte carbone et les mesures d'efficacité des centres de données.
3. Le responsable du programme ESG assure la coordination entre le développement durable et l'informatique à l'aide d'un seul ensemble de données partagées.
4. Les gestionnaires de programmes ESG établissent des objectifs et des cibles pour surveiller l'efficacité des mesures d'économie d'énergie et aident ainsi le gestionnaire de rapports et de divulgations ESG à préparer les divulgations.
5. Le gestionnaire de reporting et de divulgation ESG prépare les divulgations ESG.

Exigences d'intégration et d'intégration Gestion des actifs matérielsESG Management

1. Installez et activez le (sn_esg_sustain) module d'extension Informatique durable .
2. Installez et activez le (sn_hamp) module d'extension Gestion des actifs matériels .

Commencez à utiliser Informatique durable pour suivre vos données d'émissions à partir de vos ressources informatiques

Commencez par Informatique durable effectuer ces tâches :

1. Activer le module d'extension Informatique durable [🔗](#) .
2. Filtrez et activez les définitions de mesures de l'informatique durable [🔗](#) .
3. Créer de nouvelles entités pour les centres de données [🔗](#) .
4. Configurer manuellement les entités pour Informatique durable les centres de données [🔗](#) .
5. Configurer Informatique durable [🔗](#) .

Minimiser les risques en évaluant les fournisseurs pendant le processus d'intégration

Avec l'intégration des évaluations des risques pour Gestion du cycle de vie des fournisseurs, vous pouvez identifier et évaluer les risques liés aux fournisseurs potentiels lors de l'intégration de nouveaux fournisseurs.

Avantages combinés de l'intégration Gestion du cycle de vie des fournisseurs à Gestion des risques liés aux tiers

Fonctionnalité	Gestion du cycle de vie des fournisseurs	Gestion des risques liés aux tiers	Toutes les applications ensemble
Intégration de fournisseur	✓	✗	✓
Gestion des informations et des données	✓	✗	✓
Gestion des tickets et des litiges	✓	✗	✓
Intégration des risques	✗	✓	✓
Diligence raisonnable des risques liés aux tiers, évaluation des risques externes et internes	✗	✓	✓

Traduction automatique

Fonctionnalité	Gestion du cycle de vie des fournisseurs	Gestion des risques liés aux tiers	Toutes les applications ensemble
Renseignements sur les risques			
Notation et surveillance des risques			
Tableau de bord de direction des risques			

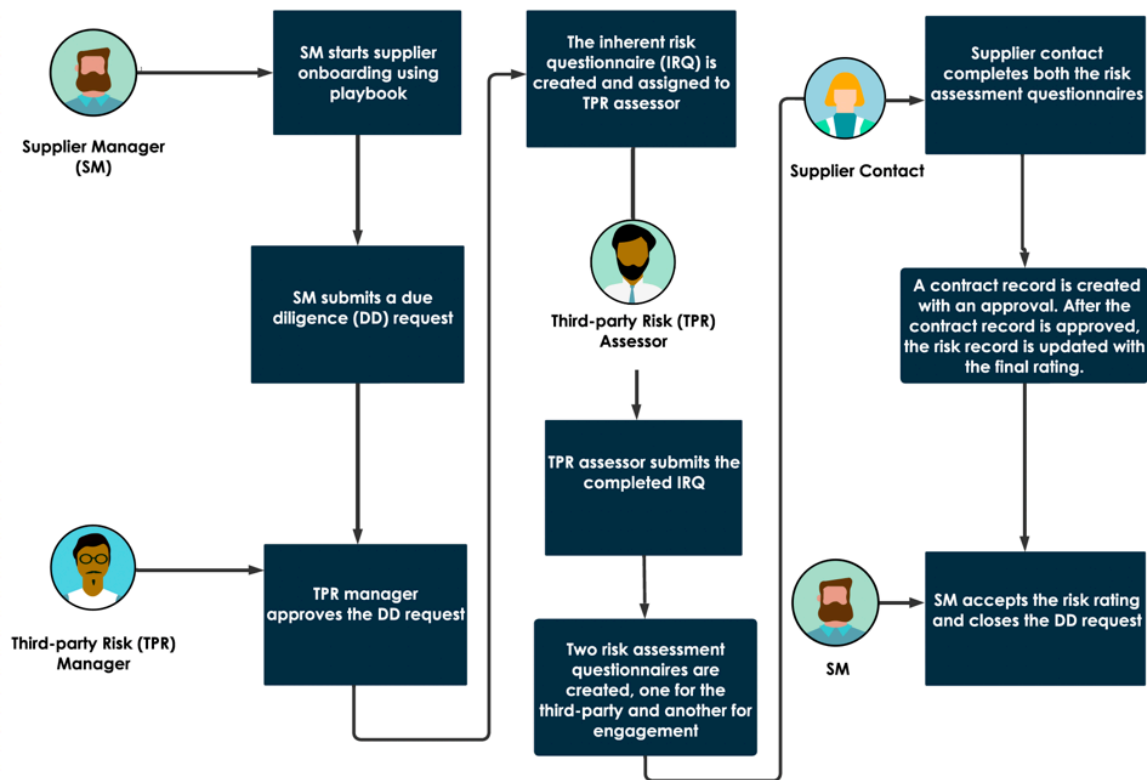
Workflow de l'intégration des évaluations des risques pour Gestion du cycle de vie des fournisseurs

Utilisez Gestion du cycle de vie des fournisseurs et Gestion des risques liés aux tiers ensemble pour ces avantages :

- Évaluer le risque du fournisseur lors de l'intégration des fournisseurs
- Analyser le score de risque pour déterminer s'il faut embaucher un fournisseur

La figure suivante montre un exemple de workflow montrant comment un gestionnaire des fournisseurs et un évaluateur des risques de tiers (TPR) peuvent utiliser les applications ensemble pour évaluer le risque du fournisseur.

Le Gestion du cycle de vie des fournisseurs workflow et Gestion des risques liés aux tiers



Dans ce workflow :

1. Le gestionnaire des fournisseurs reçoit une demande d'intégration de fournisseur.
2. Le gestionnaire des fournisseurs utilise le playbook d'intégration, qui fournit un processus rationalisé et guidé pour intégrer les fournisseurs. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation du playbook d'intégration des fournisseurs pour intégrer des fournisseurs](#) .
3. Le gestionnaire des fournisseurs soumet une demande de diligence raisonnable.

La diligence raisonnable est un aspect clé de l'intégration d'un fournisseur. L'évaluation des risques du fournisseur est effectuée par l'évaluateur des risques tiers (TPR). Pour plus d'informations, consultez [Mise en route de l'intégration des évaluations des risques pour Supplier Lifecycle Operations](#).

4. Le gestionnaire TPR approuve la demande de diligence raisonnable.
5. Le questionnaire sur le risque inhérent est créé et affecté à l'évaluateur TPR.
6. L'évaluateur TPR soumet l'IRQ rempli.
7. Deux questionnaires d'évaluation des risques sont créés et affectés au contact du fournisseur.
8. Le contact du fournisseur se connecte et Portail de collaboration des fournisseurs remplit les questionnaires d'évaluation des risques.
9. Un enregistrement de contrat est créé avec une approbation. Une fois l'enregistrement du contrat approuvé, l'enregistrement des risques est mis à jour avec l'évaluation finale.
10. Le gestionnaire des fournisseurs accepte l'évaluation des risques et clôture la demande de diligence raisonnable.

Exigences d'intégration et d'intégration Gestion du cycle de vie des fournisseurs Gestion des risques liés aux tiers

1. Installez l'application Gestion du cycle de vie des fournisseurs (com.snc.sn_supplier_mgmt) à partir du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez [Installer Gestion du cycle de vie des fournisseurs](#) [Opérations de cycle de vie du fournisseur](#) .
2. Installez et activez le module d'extension Risk Assessments Integration for Supplier Lifecycle Operations (com.snc.sn_supplier_tprm).
3. Installez l'application Gestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt) à partir du ServiceNow® Store. Pour plus d'informations, consultez [Configurer Gestion des risques liés aux tiers](#) .
4. Installez et activez le module d'extension GRC : Third-party Due Diligence Request (com.sn_tprm_onboarding).

i Remarque : Vous devez disposer d'une licence (Gestion des risques liés aux tiers anciennement Vendor Risk Management) pour profiter de cette solution mieux ensemble.

Introduction à l'intégration des évaluations des risques pour Gestion du cycle de vie des fournisseurs

Commencez avec l'intégration des évaluations des risques pour Gestion du cycle de vie des fournisseurs en effectuant ces tâches :

1. Créez un fournisseur. Pour plus d'informations, consultez [Créer un fournisseur à partir de Espace de travail d'approvisionnement](#) [Espace de travail Source-to-Pay](#) .
2. Intégrez un nouveau fournisseur à l'aide de playbooks. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation du playbook d'intégration des fournisseurs pour intégrer des fournisseurs](#) .
3. Le playbook crée une demande de diligence raisonnable. Pour en savoir plus sur les champs de cette activité, reportez-vous à la rubrique [Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers](#) .
4. Le gestionnaire des fournisseurs remplit et soumet une demande de diligence raisonnable, qui est affectée au gestionnaire TPR.

i Remarque : Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le préfixe **DDR**.

5. Si la demande de diligence raisonnable est approuvée par le gestionnaire TPR, le questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) est envoyé à l'évaluateur TPR (partie prenante interne).
6. Une fois que l'évaluateur TPR a soumis l'IRQ rempli, le processus de diligence raisonnable commence.
7. Le processus de diligence raisonnable crée deux évaluations des risques, chacune contenant un questionnaire externe sur la diligence raisonnable, l'un pour le tiers et l'autre pour l'engagement.
8. Une fois que les contacts du fournisseur ont rempli et soumis les questionnaires externes à partir du portail de collaboration des fournisseurs, le gestionnaire TPR passe en revue les questionnaires et approuve la demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez [Effectuer une évaluation des risques à partir du Portail de collaboration des fournisseurs](#) .

9. Un enregistrement de contrat est créé avec une approbation. Une fois l'enregistrement du contrat approuvé, l'enregistrement des risques est mis à jour avec l'évaluation finale.
10. Une fois que le gestionnaire des fournisseurs a accepté l'évaluation des risques, un e-mail est envoyé au demandeur pour l'informer que la demande de diligence raisonnable a été traitée et approuvée avec succès.
11. Le gestionnaire des fournisseurs ferme la demande de diligence raisonnable (ticket).
12. En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez combiner les données des résultats de l'évaluation des risques avec d'autres données pour déterminer s'il faut poursuivre ou annuler le processus d'intégration.